

Réservé aux Adhérents

Le GAR dit NON et vous alerte !

Offre DACIA ZEN

L'idée de l'offre DACIA ZEN qui permet d'obtenir une garantie supplémentaire est une excellente idée dont le GAR partage le principe ; cependant **son financement pose problème** et risque d'impacter la rentabilité des affaires.

→ **En effet, le réseau sera prélevé de 50 €ht pour chaque forfait Révision Essentielle et Essentielle + facturé au client.**

Quel est le montage financier de l'offre qui nous a été présenté par le Constructeur ?

- la contribution réelle du Réseau serait de 11€
- la différence (50€-11€) soit 39€ serait la contribution du client.

Là, est pour nous le problème **car cette contribution client** correspond en fait à un calcul global sur l'ensemble des autres forfaits Dacia dont le tarif va être augmenté en janvier 2024.

- +10€ pour les forfaits révisions Essentielle et Essentielle + et,
- + 4€ pour les autres forfaits ciblés entretien-usure.

Le raisonnement est donc : vous serez facturé de 50€ par forfait Révision Essentielle et Essentielle + et vous vous rattraperez au global sur les hausses des autres forfaits !

→ Il s'agit donc d'une dilution incontrôlable pour le réseau, celui-ci n'ayant pas de visibilité via les DMS pour suivre l'évolution et la rentabilité des forfaits.

Le Constructeur argumente à juste titre sur les conséquences positives de cette offre :

- plus d'entrées atelier,
- plus de CA Atelier dû aux retours clients sur les autres prestations forfaits.

Mais ce sont des **conséquences hypothétiques**, car le client Dacia, toujours à la recherche de prix et de la meilleure offre, ne reviendra pas systématiquement dans le réseau pour d'autres opérations (plaquettes de frein, distribution..)

Par ailleurs, le PMR sur les autres prestations forfaitisées (hors révisions) va se poursuivre, ce qui va générer sur ces opérations, là encore, une perte de rentabilité pour le réseau.

Concernant les forfaits Dacia, le réseau fait déjà de gros efforts sur la main d'œuvre entre - 15% et -20% du Taux Horaire Client alors que le constructeur a fait le choix de la pièce d'origine Renault et non de Value+ sur ces forfaits, ceci afin de préserver ses marges.

Se pose également le problème de l'éligibilité du véhicule du client.

En effet, pour être éligible à cette extension de garantie, le client devra avoir suivi auparavant le plan d'entretien selon les préconisations du constructeur, dans ou en dehors du réseau.

Lors de la réception du véhicule, l'agent devra donc valider avec le client qu'il a bien respecté l'historique des révisions.

Cependant, en cas de panne, le service garantie vérifiera le plan d'entretien complet, comme il le fait pour toute mise en jeu de garantie et pourra refuser la prise en charge.

Nous serons alors face à un client qui se retournera vers nous car il ne pourra pas bénéficier de la garantie supplémentaire que nous lui avons vendue et qui est inscrite sur sa facture.

Nous estimons que cette responsabilité n'est pas acceptable dans la mesure où le réseau aura été facturé dans tous les cas de 50 € HT pour toutes les révisions essentiel ou essentiel+ .

Convaincu de la pertinence de l'offre DACIA ZEN, le GAR a fait une proposition alternative qui permettait de réduire le coût pris en charge par les Agents. Proposition qui a été rejetée.

Pour toutes ces raisons le GAR n'a donc pas validé cette offre Dacia ZEN.

Comme pour la révision avec assistance, vous avez la possibilité de mettre en place une alternative en utilisant à utiliser les forfaits locaux ou/et le ligne à ligne.

